



## Najczęściej zadawane pytania

- **Jak zalogować się do systemu e-BANK EBS?**

Należy wpisać w przeglądarkę internetową adres [www.expressbank.pl](http://www.expressbank.pl). Następnie wybrać opcję logowanie do e-BANK EBS znajdującą się w menu po lewej stronie. Na następnej stronie wpisać Nazwę użytkownika, Hasło i kliknąć przycisk Zaloguj. Identyfikator Użytkownika i Hasło wydawane jest wraz z kluczem sprzętowym.

- **Jak logować się do systemu w przypadku gdy strona WWW Banku nie działa?**

Istnieje możliwość logowania się do systemu z pominięciem strony WWW Banku ([www.expressbank.pl](http://www.expressbank.pl)). W takim przypadku logowania należy dokonać na stronie <https://e-bank.expressbank.pl>

- **Co zrobić gdy po wprowadzeniu Identyfikatora użytkownika i Hasła bankowość internetowa e-BANK EBS nie uruchamia się?**

Na stronie logowania, tam gdzie podawane są Identyfikator użytkownika i Hasło znajduje się szczegółowa instrukcja „Problem z rejestracją w systemie e-BANK EBS”. Należy wykonać czynności wymienione w instrukcji.

- **Gdzie znaleźć Identyfikator użytkownika i Hasło?**

Identyfikator Użytkownika znajduje się: Na karcie rejestracyjnej Klienta otrzymanej z banku wraz z kluczem sprzętowym. Ponadto Identyfikator użytkownika można także sprawdzić w Oddziale Banku (po przeprowadzeniu przez pracownika oddziału weryfikacji Klienta).

- **Co zrobić w przypadku otrzymania komunikatu „Błędny identyfikator lub hasło”?**

Po pojawieniu się komunikatu o błędnym identyfikatorze lub hasle należy:

- sprawdzić poprawność podawanych danych (Identyfikatora i hasła),
- sprawdzić poprawności działania klawiatury (np. CapsLock, NumLock itp.),
- zwrócić uwagę na występujące w identyfikatorze znaki, w szczególności na cyfrę zero oraz literę O (jeśli istnieją),
- zwrócić uwagę na występujące w hasle literę I oraz cyfrę 1 (jeśli występują),
- skontaktować się z oddziałem Banku osobiście lub telefonicznie w celu odblokowania dostępu do bankowości internetowej e-BANK EBS.

- **Czy w sprawie odblokowania konta mogę kontaktować się z Bankiem poprzez email?**

Nie. Bank nie dopuszcza takiej formy komunikacji. Jednocześnie Bank w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa nigdy nie wysyła do swoich Klientów wiadomości e-mail dotyczących podania środków dostępu do konta.

- **Czy po odblokowaniu przez Bank dostępu do konta zmienia się Identyfikator użytkownika?**

Nie. Identyfikator pozostaje bez zmian.

- **Czy mogę zmienić swój Identyfikator użytkownika?**

Identyfikator Użytkownika można zmienić jedynie w oddziale Banku. Po weryfikacji Klienta zostanie skasowany dotychczasowy Identyfikator Użytkownika i nadany nowy. Ponadto zostanie zablokowany dotychczasowy certyfikat i wygenerowany nowy.

- **Jaki jest termin ważności klucza sprzętowego?**

Klucz sprzętowy jest ważny przez 3 lata od daty jego wygenerowania. Data ważności klucza określona jest na karcie rejestracyjnej klienta.



- **Co zrobić w przypadku zgubienia klucza sprzętowego?**

Należy niezwłocznie zgłosić zastrzeżenie klucza sprzętowego w oddziale Banku. Powiadomienie można przekazać do oddziału Banku telefonicznie z obowiązkiem pisemnego potwierdzenia w terminie do siedmiu dni kalendarzowych.

Istnieje również możliwość zablokowania dostępu za pomocą funkcji „Zablokuj dostęp do konta” dostępnej na stronie logowania do systemu e-BANK EBS. Należy jednak pamiętać o wcześniejszym skonfigurowaniu **blokady dostępu** dostępnej w zakładce **Ustawienia** po zalogowaniu do bankowości internetowej.

- **Nie mogę skorzystać z opcji Przelew walutowy, co robić?**

W celu uruchomienia możliwości składania przelewów walutowych należy skontaktować się z oddziałem Banku w celu podpisania stosownej umowy i zaakceptowania warunków wykonywania przez Express Bank Spółdzielczy w Rzeszowie przekazów w obrocie dewizowym.

- **Czy jest możliwe anulowanie błędnego polecenia przelewu?**

W systemie e-BANK EBS anulować można jedynie przelewy z odroczoną datą płatności. Przelewy z datą bieżącą nie mogą być anulowane chyba, że zostały wystawione na dzień wolny od pracy lub na rachunku nie ma dostępnych środków.

- **Dlaczego mam mniejsze dostępne środki od salda?**

Dostępne środki to środki własne zgromadzone na rachunku powiększone o wysokość limitu kredytowego (jeśli jest przyznany) lub pomniejszone o kwotę zablokowaną (np.: z tytułu transakcji wykonywanej kartą płatniczą).

- **Jak wykonać przelew ZUS/US?**

Przelewu do ZUS lub US można dokonać za pomocą odpowiednich formularzy, które znajdują się w zakładce – Przelewy do ZUS/ Przelew do US. Do wykonania przelewu do ZUS-u i Urzędu Skarbowego wymagane są dodatkowe informacje, inne niż w przypadku przelewu standardowego.

Dane wymagane do realizacji przelewu do ZUS:

- nazwa skrócona lub imię i nazwisko płatnika,
- NIP płatnika,
- drugi identyfikator (dowód osobisty, paszport, PESEL, REGON),
- typ wpłaty (np. S - składka za jeden miesiąc),
- deklaracja (rok i miesiąc, np. 201511),
- numer deklaracji,

Dane wymagane do realizacji przelewu do Urzędu Skarbowego:

- siedziba Urzędu Skarbowego,
- nazwa Urzędu Skarbowego,
- symbol dokumentu,
- nazwa i adres zobowiązanego (płatnika),
- NIP lub identyfikator uzupełniający (dowód osobisty, paszport, PESEL, REGON),
- okres (np. 15M11)

Przelew należy zatwierdzić kodem PIN z użyciem klucza sprzętowego, kodem SMS lub hasłem logowania (w przypadku przelewu do ZUS dla klientów z autoryzacją kodem SMS)

- **Jak wykonać przelew z przyszłą datą realizacji?**

Na formatce nowego przelewu należy kliknąć na ikonę z prawej strony Daty realizacji i wybrać odpowiednią datę.